



KIROL zerbitzuak

Servicios
deportivos



BUZK

BERMEOKO UDALAREN ZERBITZU KARTA

Bermeo Kirolak



**BERMEOKO
UDALA**



⇒ Zerbitzu Karta zer da?

ZERBITZU KARTAK, Bermeoko Udalak, Bermeon, bizi, lan egin, zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez, jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itxaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, bi hilero horien azterketa egin eta emaitzez web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Agiriaren ebaluaketa egin du udalak, hobekuntza beharizanak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Bermeoko Udalaren Kirol Saila

Zerbitzu karta honek, Kirol Sailaren kudeaketari dagokion irismena dauka.

2023ko urtarrilak 31ko TGBak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

⇒ ¿Qué es la Carta de Servicios?

La CARTA DE SERVICIOS es el documento mediante el cual el Ayuntamiento de Bermeo comunica a todas las personas que viven, trabajan o visitan Bermeo sobre los servicios que les presta y los compromisos adquiridos en la forma de ofrecerlos, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Además, para asegurar que cumplimos los compromisos, el ayuntamiento realiza un análisis bimensual de los mismos e informa de los resultados en la web, así como una evaluación bienal del Documento de Servicios para identificar las necesidades de mejora y desarrollar los servicios.

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Departamento de Deportes del Ayuntamiento de Bermeo.

Esta carta de servicios tiene el alcance correspondiente a la gestión del Departamento de Deportes.

Lo aprobó la Junta de Gobierno Local del 31 de enero de 2023 y tiene una vigencia de dos años, sin perjuicio de las modificaciones que se debieran llevar a cabo que quedarán plasmadas en la página web.

⇒ Zer egiten dugu?

Bermeoko udalaren kirol sailaren xedea honakoa da:

- Udal kirol-instalazioen erabilera herritar, bisitari eta interesa duen guztien eskura jartzea.
 - Jarduera fisikorako eta kirolerako programetarako sarbidea erraztea.
- Gizarte bat ahalik aktiboena lortzeko eta osasunaren eta ongizatearen hobekuntzari laguntzeko jardutea.

⇒ ¿Qué hacemos?

El objeto del Departamento de Deportes es:

- Poner a disposición de la ciudadanía, visitantes y de todas las personas interesadas el uso de las instalaciones deportivas municipales.
- Facilitar el acceso a la actividad física y a los programas deportivos.

Actuar para conseguir una sociedad lo más activa posible y contribuir a la mejora de la salud y el bienestar.





⇒ Eskaintzen diren zerbitzuak

- 1 Informazioa, arreta eta kudeaketa administratiboa
- 2 Kirol ikastaroen eta jardueren programa antolatu
- 3 Kirol instalazioen alokairua
- 4 Zerbitzu osagarriak

1 Informazioa, arreta eta kudeaketa administratiboa

Harrera- eta arreta-guneetan:

- Bermeoko Kiroleko bonoaren gestioak egitea: alta eman, baja eman, txartela egin, mugiment kirol txartela erabilera azaldu (app-a jeitsi, altan eman ...) datuak aldatu ...
- Instalazioetarako sarbideak kontrolatzea eta abonoen eta hobarien informazioa ematea.
- Abisuak, gorabeherak, ziurtagiriak egitea, kexak eta iradokizunak jasotzea.
- Instalazioen funtzionamendua egokia dela eta horiek erabiltzeko arauak betetzen direla zaintzea.

Salmenta automatikorako makinetan:

- Euren ikastaroak kudeatu: saio solteen bonoan alta eman, saio solte bat erosi.
- Instalazioak erreserbatu.
- Sarrerak eta bonoak erosi.

Webgunearen bidez*:

- Euren ikastaroak kudeatu: saioak erreserbatu eta ordaindu, izena eta baja eman.
- Instalazioak erreserbatu...

(*) Web- orrian edozein izapide egiteko, beharrezkoa da alde zurretik abonatu gisa erregistraturik egotea.

2 Kirol ikastaroen eta jardueren programa antolatu

Ikastaroak

Kirol jarduera bat ikasteko edo hobetzeko saioak: Akuateka, h amorrotza, estiloak 1, estiloak 2, pilatesa, hipopresiboak, +60 gimnasia, boulderrean aritzeko ikastaroak, akuagym, igeriketa terapeutikoa.

Kirol ekintzak

Gozamenerako eta egoera fisikoa hobetzeko saioak.

- Kirol jarduera zuzenduak: zunba, fitness funtzionala, tonoa, biking, GAP, indarfit, kardiobox, akua gazte, trabesia
- Hileko kirol ekimenak: Herri lasterketa, Atletismo Olinpiada, Urpeko bataioa, Eskubaloia kalean
- Kirol jarduera zuzendu gabeak: igerilekua, fitness gimnasioa, boulderra, frontoia, skuasha, e.a.
- Fitness gelan aholkularitza profesionalaren zerbitzua: informazio orokorra eta errutina pertsonalizatuen diseinua.

3 Kirol instalazioen alokairua

Kirol-jarduerak praktikatzeko instalazioak alokatzeko aukera

- Areneko kiroldegia: kantxa, squash-ak, jarduera anitzeko gelak.
- Areneko udal frontoia: frontoia.
- Artza udal frontoia: frontoia.

Instalazioen lagapena kirol elkarte eta ikastetxeei

Kirol Patronatuko instalazioen erabilera erraztuko zaie erakunde eta kirol elkarteei, kirolaren sustapenerako.

4 Zerbitzu osagarriak

Kirol jardueraz gain hurrengo zerbitzu osagarriak eskeintzen ditugu:

- Lasaitze gunea: sauna finlandiarra, terma erromatarra, pedilubioa, tunbona termikoak, temperatura biko dutxa, izotz-iturria.
- Kafetegia.



⇒ Servicios que ofrecemos

- 1 Información, atención y gestión administrativa
- 2 Organizar el programa de los cursos y actividades deportivas
- 3 Alquiler de instalaciones deportivas
- 4 Servicios complementarios

1 Información, atención y gestión administrativa

En los puntos de recepción y atención:

- Gestionar los bonos deportivos de Bermeo: dar de alta, dar de baja, emitir la tarjeta, explicar el uso de mugiment kirol txartela (descargar la app, dar de alta...), modificar los datos...
- Controlar los accesos a las instalaciones e informar de los abonos y las bonificaciones.
- Tramitar avisos, incidencias, emitir certificados, recoger quejas y sugerencias.
- Cuidar del buen funcionamiento de las instalaciones y de que se cumplan las normas de utilización.

En las máquinas de venta automática: Las personas usuarias podrán:

- Gestionar sus cursos: Darse de alta en el bono de sesiones sueltas, comprar una sesión suelta,
- Reservar instalaciones.
- Comprar entradas y bonos.

Mediante la página web*: Las personas usuarias podrán:

- Gestionar sus cursos: Reservar sesiones y abonarlas, inscribirse y darse de baja.
- Reservar instalaciones...

() Para realizar cualquier trámite en la página web, será necesario estar registrada previamente como persona abonada.*



2 Organizar el programa de los cursos y actividades deportivas

Cursos

Sesiones para el aprendizaje o mejora de una actividad deportiva: Escuela de natación (a partir de 3 años), pilates, hipopresivos, +60 gimnasia, cursos para utilizar el boulder, akuafit, natación adultos, Talleres de relajación, marcha nórdica, yoga, calistenia, etc.

Actividades deportivas

Sesiones para disfrutar y mejorar el estado físico

- Actividades deportivas dirigidas: zumba, fitness funcional, tono, biking, GAP, indarfit, kardio-box, akua gazte, travesía
- Eventos deportivos del mes: Herri lasterketa, Olimpiada de atletismo, Bautismo de buceo, Balonmano en la calle,
- Actividades deportivas no dirigidas; piscina, gimnasio fitness, boulder, frontón, squash,etc.
- Servicio de asesoramiento profesional en sala fitness: información general y diseño de rutinas personalizadas.

3 Alquiler de instalaciones deportivas

Opción de alquilar instalaciones para la práctica de actividades deportivas

- Polideportivo de Arene: cancha, squash, salas polivalentes, piscina (calle)
- Frontón municipal de Arene: frontón
- Frontón municipal Artza: frontón

Cesión de instalaciones a asociaciones deportivas y centros educativos

Se les facilitará la utilización de las instalaciones del Departamento de Deportes a las entidades y asociaciones deportivas para el fomento del deporte.

4 Servicios complementarios

Además de las actividades deportivas, ofrecemos los siguientes servicios complementarios:

- Zona de relajación: sauna finlandesa, terma romana, pediluvio, tumbonas térmicas, ducha bitérmica, fuente de hielo.
- Cafetería.
- Máquinas para la gestión y venta de entradas (2).

➔ Gure konpromisoak

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
Informazioa, arreta eta kudeaketa administratiboa	Pertsona erabiltzailea era zuzenean eta profesionalean artatzea, informazioa zuzena emanda kurtsoei, kuotei, abonuei, hobariei,...buruz, gutxienez, 10etik 7,5eko asetasun maila lortzea eta mantentzea.	Asetasun inkesten emaitzak urtero
Kirol ikastaroen eta jardueren programa antolatu	Era askotako kurtso eta jarduerak eskaintzea programazioan, gutxienez 20 eta pertsonen beharrianak eta nahiak asebetetzen direla bermatu 10etik 7,5eko asetasun maila lortzea eta mantentzea.	Ekintzen zenbatekoa Asetasun inkesten emaitzak urtero
Kirol ikastaroen eta jardueren programa antolatu	Kurtsoen helburuak eta beharrianak betetzen dituen irakaskuntza egokia ematea, gutxienez 10etik 7.5-eko asetasun maila lortzea eta mantentzea.	Asetasun inkesten emaitzak urtero
Erabiltzaileei erraztasuna bermatu instalakuntzak alokatzeko orduan	Eskatzen duten herriko erakundeen edota kirol elkarten kopurua eta lagapena ematen zaienei kopuruaren zatiketa beti 1 izatea. Erabiltzaileek asebetetze inkestan alokairuen kudeaketaren galderan 10etik 7.5-eko asetasun maila lortzea eta mantentzea.	Eskari kopurua/ lagapen datuak Asetasun inkesten emaitzak urtero
Zerbitzu osagarriak	Zerbitzu osagarriek gure zerbitzu nagusiari, kirol praktikari hain zuzen be, balio erantsia ematen diotenez inkestetan horien inguruan, 7,5eko asetasun maila lortzea eta mantentzea.	Asetasun inkesten emaitzak urtero



⇒ Nuestros compromisos

TIPO	COMPROMISO	Forma de medición
Información, atención y gestión administrativa	Atender a la persona usuaria de un modo directo y profesional, ofreciendo información directa sobre cursos, cuotas, abonos, bonificaciones... Lograr y mantener un nivel de satisfacción mínimo de 7,5 de 10.	Resultados anuales de las encuestas de satisfacción
Organizar el programa de los cursos y actividades deportivas	Ofertar cursos y actividades diversas en la programación, 20 como mínimo y garantizar que las necesidades y deseos de las personas se satisfagan, lograr y mantener un nivel de satisfacción mínimo de 7,5 de 10.	Número de actividades Resultados anuales de las encuestas de satisfacción
Organizar el programa de los cursos y actividades deportivas	Ofrecer una enseñanza adecuada que cumpla los objetivos de los cursos y las necesidades, lograr y mantener un nivel de satisfacción mínimo de 7,5 de 10.	Resultados anuales de las encuestas de satisfacción
Garantizar facilidades a las personas usuarias a la hora de alquilar las instalaciones	Que la división entre el número de entidades o asociaciones deportivas del municipio que lo soliciten y el número de las que se ceden sea siempre 1. Lograr y mantener un nivel de satisfacción mínimo de 7,5 de 10 en la pregunta de la gestión de los alquileres de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias.	Número de solicitudes/ datos de las cesiones Resultados anuales de las encuestas de satisfacción
Servicios complementarios	Como los servicios complementarios otorgan un valor añadido a nuestro servicio principal, la práctica del deporte, en las encuestas, en su apartado correspondiente, lograr y mantener un nivel de satisfacción mínimo de 7,5 de 10.	Resultados anuales de las encuestas de satisfacción

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira eta Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio. Horrela Udalak, duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ez den bete jakinarazteko zein desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emango dio.

⇒ Seguimiento de los compromisos

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos mencionados y determinar su grado de cumplimiento, el Departamento de Organización y Nuevas Tecnologías responsable de Berhaz realiza mensualmente un seguimiento de éstos, para analizar los datos del mes anterior.

A nivel municipal se trabajan periódicamente los compromisos de todas las cartas de servicios municipales. Los resultados de este análisis se hacen públicos para que la ciudadanía pueda conocer el grado de cumplimiento, ser consciente de las desviaciones y analizar tanto las medidas correctoras adoptadas respecto a estos últimos como las mejoras propuestas.

Si el ciudadano o la ciudadana, usuario o usuaria advierte que no se ha cumplido con un compromiso establecido en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación por escrito en la oficina de atención directa o a través de la Sede Electrónica.

Todas las quejas o reclamaciones se estudiarán en el mismo grupo de trabajo, y será la persona responsable del servicio quien las responda por escrito. Así, el ayuntamiento, dentro de su procedimiento, le dará a conocer tanto la razón por la cual no se ha cumplido dicho compromiso como las medidas adoptadas para la corrección de dicha desviación.

⇒ Konpromisoen jarraipena

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko eta horien betepen mailaz jabetzeko, Berhaz-eko arduraduna den ATB Sailak hilero horien guztien jarraipen lana burutzen du, aurreko hileko datu guztien neurketa eginez.

Udal mailan, aldiro, udal zerbitzu karta guztien konpromisoak lantzen dira. Lanketa horretatik ateratako emaitzak publiko egiten dira, horrela herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideratzeez jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikokoan.



⇒ Non jakinarazten dugu konpromisoak bete diren ala ez?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, gutxienez hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

Atal berean, honakoak ere kontsultatu ahal izango dira:

- 1 - Legedia aplikagarria.
- 2 - Herritarren eskubide eta ardurak.
- 3 - Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.
- 4 - Inkestak.



⇒ Zeintzuk dira parte hartzeko aukerak?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

- 1 - Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - 010 zerbitzu telefonikora deituta.

* *Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta.*

Ikusi emaitzak: <http://www.bermeo.eus/1478.html>



⇒ ¿Dónde informamos sobre el grado de cumplimiento de los compromisos?

En el apartado denominado **Carta de Servicios**, el Ayuntamiento publica cada dos meses sobre el resultado del seguimiento de todas las Cartas de Servicios de la organización.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

En la misma sección también se puede consultar:

- 1 - La Legislación aplicable.
- 2 - Los derechos y deberes de los ciudadanos.
- 3 - Cualquier cambio que se realice en esta Carta de Servicios.
- 4 - Inkestak

⇒ ¿Cuáles son las opciones de participación?

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora continua de esta carta de servicios, del siguiente modo:

- 1 - Presencialmente: Acercándose a la oficina Berhaz y presentando las aportaciones, incumplimientos o sugerencias correspondientes: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - En esta dirección de correo electrónico: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - Llamando al servicio telefónico 010.

* *Participando en las encuestas de satisfacción dirigidas a la mejora de esta carta de servicios.* Vea los resultados: <http://www.bermeo.eus/1478.html>



⇒ Kexak eta iradokizunak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

- AURREZ AURRE: berhaz bulegoan
- UDAL WEB ORRIAN: bermeo.eus
- TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)
- KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailaz jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrek koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena Zerbitzu Karta honen konpromisoekin batera publiko egiten da: SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

⇒ Quejas y sugerencias

Modos de presentación de QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- PRESENCIALMENTE: En la oficina Berhaz.
- EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: www.bermeo.eus
- POR TELÉFONO: 010 / 946179100 (de fuera del municipio)
- MEDIANTE CORREO ELECTRONICO: 010@bermeo.eus

PROCEDIMIENTO:

Las quejas y sugerencias que se presenten identificadas, con el registro de entrada se gestionan conforme al procedimiento de las quejas y sugerencias. La gestión se lleva a cabo del siguiente modo: Todas las entradas las recoge el Departamento de ONT y completa un registro para su seguimiento.

Se encamina al departamento correspondiente y semanalmente se activa el seguimiento de las quejas que no han sido respondidas, poniéndolo en conocimiento de la persona responsable técnica y política del departamento y al alcalde.

La gestión de la queja o de la sugerencia la lleva a cabo el Departamento de Organización y nuevas tecnologías, para realizar el seguimiento de todas las solicitudes, llevar el control de los plazos, garantizar que se responden y realizar la valoración mensual.

Cuando no sea posible garantizar la identificación de la persona interesada, el contenido se remite al departamento responsable y aunque sea imposible responder en estos casos, para que lo tengan en cuenta. Las quejas que se reciban por teléfono o por email, recogidos los datos para poder responder, se le remiten por escrito al departamento responsable, para que respondan en un plazo máximo de 30 días.

En el caso de las quejas recibidas mediante el registro de entrada, el expediente electrónico se encuentra estructurado para preparar la respuesta de la queja, lo firme el concejal o la concejala correspondiente y notificárselo a la persona interesada con el registro de salida.

La situación de todas las quejas y sugerencias de todo el ayuntamiento se presenta en la reunión de coordinación de la ciudadanía y a continuación se da cuenta de ello en la junta directiva. Si existiese alguna desviación se toman medidas y se hacen públicas.

El seguimiento del plazo de respuesta de las quejas se hace público:

ENLACE: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html





BERMEO KIROLAK (Areneko Kiroldegia)

Arene auzoa z/g 48370 Bermeo · e-posta: kiroldegia@bermeo.eus · Tel.: 94 617 91 80

ORDUTEGIA (Areneko Kiroldegia)

Neguan:

Astelehenetik barikura: 8:00-21:30

Zapatu eta domeketan: 9:00-14:00 16:30-20:00 (Domeketan arratsaldez itxita)

Gogoratu: irailaren 1etik 16ra: KIROLDEGIA ITXITA

Udan (uzt. eta abuz.):

Astelehenetik barikura: 8:00-13:00 eta 17:00-21:30

Zapatu eta domeketan: 9:00-14:00

BERMEO KIROLAK (Polideportivo de Arene)

Arene auzoa, s/n 48370 Bermeo · e-mail: kiroldegia@bermeo.eus · Tel.: 94 617 91 80

HORARIO (Areneko Kiroldegia)

Invierno:

Lunes a viernes: 8:00-21:30

Sábados y domingos: 9:00-14:00 16:30-20:00 (Domingos tarde, cerrado)

Recuerda: del 1 al 16 de septiembre POLIDEPORTIVO CERRADO

Verano (julio y agosto):

Lunes a viernes: 8:00-13:00 y 17:00-21:30

Sábados y domingos: 9:00-14:00